



СОСНОВОБОРСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**АДМИНИСТРАЦИЯ
СОСНОВОБОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30 января 2026 г.

г.Сосновоборск

№ 100-АП

О создании рабочей группы (проектного офиса) «Муниципальный центр управления в Сосновоборском муниципальном округе Красноярского края»

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», во исполнение пункта 6 «в» перечня поручений Президента Российской Федерации от 04.06.2023 № Пр-1111, руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844, Уставом Сосновоборского муниципального округа Красноярского края, руководствуясь статьей 31 Устава Сосновоборского муниципального округа Красноярского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Создать рабочую группу (проектный офис) «Муниципальный центр управления в Сосновоборском муниципальном округе Красноярского края».
2. Утвердить Положение о рабочей группе (проектном офисе) «Муниципальный центр управления в Сосновоборском муниципальном округе Красноярского края» согласно приложению к настоящему постановлению.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Сосновоборского муниципального округа по общественно-политической работе (Худоногов А.Л.).
4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Сосновоборского муниципального округа Красноярского края (<http://sosnovoborsk.gosuslugi.ru>).

Глава Сосновоборского
муниципального округа

А.С. Кудрявцев

ПОЛОЖЕНИЕ

о рабочей группе (проектном офисе) «Муниципальный центр управления в Сосновоборском муниципальном округе Красноярского края»

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок создания и организации деятельности рабочей группы (проектного офиса) «Муниципальный центр управления в Сосновоборском муниципальном округе Красноярского края» (далее - МЦУ) – постоянно действующего межведомственного коллегиального координационного органа, основной целью деятельности которого является обеспечение лиц, принимающих управленческие решения, оперативной и релевантной информацией в целях принятия объективных управленческих решений.

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

1.2.1. Платформа обратной связи (далее – ПОС) – подсистема Единого портала, обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих в государственные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, территориальные государственные внебюджетные фонды либо подведомственные государственным органам субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления организации, государственные и муниципальные организации, организации с государственным участием или участием муниципального образования в границах субъекта Российской Федерации (далее - органы и организации), проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

1.2.2. Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, иных ресурсов электронной массовой коммуникации.

1.2.3. Ответственные получатели — органы местного самоуправления Сосновоборского муниципального округа Красноярского края (далее – муниципальное образование), муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация Сосновоборского муниципального округа, в том числе с использованием инфраструктуры электронного

правительства, включая ПОС, систему «Инцидент менеджмент» и других систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации.

1.2.4. Сообщение – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2.5. Обращение – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ.

1.2.6. Госпаблики – официальные страницы органов власти и подведомственных учреждений в социальных сетях.

1.2.7. Иные понятия, используемые в Положении, применяются в значениях, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», а также иными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края.

1.3. Деятельность МЦУ координируется отделом по взаимодействию с Красноярским краем АНО «Диалог Регионы» - Центром управления регионом по Красноярскому краю (далее – ЦУР).

1.4. В своей деятельности МЦУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края, Уставом Сосновоборского муниципального округа Красноярского края, а также настоящим Положением.

II. Функции и задачи МЦУ

2.1. МЦУ осуществляет следующие функции:

2.1.1. Координация работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в органы местного самоуправления и муниципальные учреждения, в том числе с использованием федеральных, региональных, муниципальных систем обратной связи и обработки сообщений, а также публикуемых гражданами и юридическими лицами в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации;

2.1.2. Координация взаимодействия органов местного самоуправления и муниципальных учреждений с гражданами через социальные сети,

мессенджеры и иные средства электронной коммуникации по направлениям деятельности МЦУ:

- а) образование;
- б) социальная защита;
- в) жилищно-коммунальное хозяйство;
- г) твердые коммунальные отходы;
- д) дороги;
- е) транспорт;
- ж) энергетика;

2.1.3. Обеспечение оперативного реагирования по направлениям и тематикам деятельности МЦУ путем взаимодействия с органами и юридическими лицами;

2.1.4. Предоставление дополнительной информации в целях территориального и стратегического планирования развития Сосновоборского муниципального округа Красноярского края.

2.2. Задачами МЦУ являются:

2.2.1. Мониторинг обработки обращений и сообщений, включающий в себя:

- анализ обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес органов и организаций в муниципальном образовании;
- структурирование и формализацию сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;
- мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих по указанным каналам связи;
- сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;
- сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

2.2.2. Формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

- обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций;
- обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;
- работы органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций для отчета руководству органа местного самоуправления;
- конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации органов местного самоуправления и подведомственных органам местного самоуправления организаций с гражданами и юридическими лицами, организации каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

2.2.3. Формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;

2.2.4. Выявление и анализ лучших практик, процессов муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в муниципальном образовании оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций;

2.2.5. Выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании с гражданами и юридическими лицами;

2.2.6. Проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями органа местного самоуправления и организаций в муниципальном образовании;

2.2.7. Подготовка информационных и аналитических материалов в целях территориального и стратегического планирования развития муниципального образования.

III. Порядок деятельности МЦУ

3.1. Деятельность МЦУ не предполагает создание отдельного структурного подразделения и осуществляется в пределах полномочий лиц, входящих в состав МЦУ.

В состав МЦУ входят координатор МЦУ, куратор МЦУ, руководитель МЦУ и ответственные по направлениям и тематикам деятельности МЦУ члены. Персональный состав МЦУ утверждается распоряжением Администрации Сосновоборского муниципального округа.

В состав МЦУ могут входить представители учреждений муниципального образования, а также иные лица с учетом функций и задач МЦУ. По приглашению МЦУ участие в заседании принимают иные должностные лица органов и организаций, эксперты, обладающие познаниями по соответствующему вопросу.

3.2. Основной формой организационной деятельности МЦУ являются заседания. Заседания МЦУ проводятся в очной или заочной форме по мере необходимости.

Заседания МЦУ проводит куратор МЦУ. В период отсутствия куратора МЦУ его обязанности исполняет руководитель МЦУ.

Решения заседаний МЦУ оформляются протоколом, который подписывается куратором МЦУ и направляется должностным лицам, в соответствии с компетенцией, для исполнения.

3.3. Члены МЦУ:

- принимают участие в заседаниях МЦУ и подготовке материалов, выносимых на рассмотрение МЦУ;
- вносят на рассмотрение МЦУ предложения по деятельности МЦУ;
- обеспечивают исполнение решений, отраженных в протоколах заседания МЦУ, в рамках компетенции.

3.4. Распределение обязанностей членов МЦУ осуществляется следующим образом:

3.4.1 Координатор МЦУ:

- обеспечивает методологическую поддержку и обучение специалистов;
- обеспечивает доведение целевых показателей эффективности МЦУ;

- оказывает содействие в выполнении задач и функций МЦУ.

3.4.2. Куратор МЦУ:

- проводит заседания МЦУ;
- отвечает за организацию взаимодействия с ЦУР;
- определяет основные направления развития МЦУ;

3.4.3. Руководитель МЦУ:

- осуществляет непосредственное руководство деятельностью МЦУ
- обеспечивает выполнение целевых показателей эффективности МЦУ;
- координирует работу членов МЦУ;
- организует заседания МЦУ, определяет состав участников заседания из числа членов МЦУ;
- обеспечивает ведение протокола заседания МЦУ.

3.4.4. Ответственный за работу в системе «ПОС»:

- осуществляет функции координатора, администратора и исполнителя в модуле «Сообщения» ПОС;
- проводит рейтингование работы ответственных получателей с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в ПОС;
- анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через ПОС, выявляет причины и факторы роста количества обращений;
- обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности по обратной связи на ПОС;
- осуществляет функции муниципального уполномоченного в модуле «Голосования» в ПОС;
- обеспечивает весь комплекс задач и функций, связанных с оптимизацией работы и повышением качества работы в системе ПОС.

3.4.5. Ответственный за работу в системе «Инцидент Менеджмент»:

- осуществляет маршрутизацию обращений, поступивших в системе «Инцидент Менеджмент» между Ответственными исполнителями или самостоятельно готовит ответ на обращение;
- контролирует установленные сроки предоставления ответов на обращения заявителей;
- анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент-менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;
- обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент-менеджмент».

3.4.6. Ответственный за проактивную информационную политику, отработку информационных рисков и ведение госпабликов;

- обеспечивает выстраивание проактивной информационной повестки и взаимодействие с местными средствами массовой информации, средствами электронной коммуникации и лидерами общественного мнения;
- координирует работу по формированию и сопровождению системы официальных страниц, пабликов и государственных пабликов муниципалитета в интернете;
- обеспечивает информационное освещение деятельности администрации;
- осуществляет функции пользователя в системе «Госпаблик»;

– обеспечивает оперативную реакцию в сети интернет на информационные риски, угрозы и дезинформацию жителей муниципального образования, связанную с компенсацией негативного влияния информационного повода.

3.4.7. Ответственные за отраслевые направления деятельности МЦУ

– должностные лица Администрации Сосновоборского муниципального округа, персонально отвечающие за работу отраслевого блока по направлениям деятельности МЦУ, определенным в пункте 1.2 части 2 настоящего Положения:

– обеспечивают предоставление ответов на поступившие обращения и сообщения граждан в рамках курируемого отраслевого блока;

– обеспечивают реализацию задач МЦУ в части курируемых отраслевых блоков;

– формируют комплексную картину проблем по курируемой отрасли, волнующих жителей;

– осуществляют проверку и свод информации по курируемому направлению;

– определяют первопричины проблем для снижения обращений и сообщений;

– осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

– проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

– обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

3.5. Для реализации возложенных задач и функций МЦУ имеет право:

3.5.1. Запрашивать и получать в установленном порядке от ЦУР, руководителей структурных подразделений Администрации Сосновоборского муниципального округа, иных органов и организаций, информацию, необходимую для деятельности МЦУ.

3.5.2. Участвовать в совещаниях, проводимых в структурных подразделениях Администрации Сосновоборского муниципального округа Красноярского края, иных органах местного самоуправления по вопросам деятельности МЦУ.

3.5.3. Формировать предложения Главе Сосновоборского муниципального округа, заместителям главы Сосновоборского муниципального округа, структурным подразделениям Администрации Сосновоборского муниципального округа, подведомственным организациям в рамках полномочий МЦУ.

3.5.4. В установленном порядке привлекать органы и структурные подразделения Администрации Сосновоборского муниципального округа, иные органы местного самоуправления и подведомственные учреждения, организации города к выполнению возложенных на МЦУ задач.

3.5.5. Взаимодействовать со средствами массовой информации в рамках своих функций.

3.5.6. Обеспечивать свод информации по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления.

3.5.7. осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и Красноярского края, муниципальными нормативными правовыми актами Сосновоборского муниципального округа Красноярского края.

3.6. Организационно-техническое обеспечение деятельности МЦУ осуществляет Администрация Сосновоборского муниципального округа.